

Norm KwaliteitsZorg Demontage
KZD ***
Versie 1.4
Datum: 22 mei 2007

Scope: gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem voor de voertuigdemontagebranche:

KZD * Verantwoorde demontage.

KZD ** Verantwoorde demontage en verkoop van herleidbare gebruikte onderdelen met garantie.

KZD *** Verantwoorde demontage en verkoop van herleidbare geclassificeerde gebruikte onderdelen met garantie. Het systeem richt zich op continue verbetering en klanttevredenheid.

Secretariaat:
Centraal College van Deskundigen KZD
Postbus 12043
1100 AA Amsterdam Zuidoost
Tel: 020-3010927
Fax: 020-3010928

1.0.0 Algemeen	5
1.1.0 Colofon	5
1.2.0 Inleiding	5
1.3.0 Normomschrijvingen	6
1.4.0 Niet van toepassing te verklaren normeisen.....	6
1.5.0 Verklarende woordenlijst	7
2.0.0 Directieverantwoordelijkheid.....	8
2.1.0 Erkenningen en vergunningen	8
2.1.1 Erkenningen en vergunningen	8
2.1.2 Frauduleuze handelingen	9
2.1.3 Arbo-dienst	9
2.1.4 Risico Inventarisatie & Evaluatie	10
2.1.5 Bedrijfsaansprakelijkheid	10
2.1.6 Directieverklaring	11
2.2.0 Personeel en organisatie.....	12
2.2.1 Indiensttreding en huisreglement	12
2.2.2 Huisreglement derden	13
2.2.3 Organogram	13
2.2.4 Taken, bevoegdheden en vervangingsstructuur	13
2.2.5 Functie-omschrijvingen	14
2.2.6 KAM-functionaris	14
2.2.7 Werkoverleg	14
2.2.8 Functioneringsgesprekken	15
2.2.9 Personeelsadministratie	15
2.2.10 Persoonlijke Beschermingsmiddelen	15
2.2.11 Calamiteitenplan	16
2.2.12 Ongevallen- en bijna-ongevallenregistratie	16
2.2.13 Informatiebladen gevaarlijke stoffen	16
2.3.0 Opleidingen.....	17
2.3.1 Instructie demontage ten behoeve van materiaalrecycling.....	17
2.3.2 Opleiding aircodemontage	17
2.3.3 Opleiding Bedrijfshulpverlening	18
2.3.4 Opleiding onderdelen classificatie	18
2.3.5 Preventiemedewerker	18
2.4.0 Bedrijfshuisvesting, apparatuur en voorzieningen	18
2.4.1 Bedrijfspannd	19
2.4.2 Ontvangst.....	19
2.4.3 Middelen.....	20
2.4.4 Brandbestrijding	20
2.4.5 Onderhoud en keuringen	21
2.4.6 Meetapparatuur	22
2.4.7 Bedrijfspresentatie	22
2.5.0 Kwaliteit-, Arbo- & Milieusysteem	23
2.5.1 Plan Van Aanpak	23
2.5.2 Klachten en externe tekortkomingen	23
2.5.3 Klanttevredenheid	23
2.5.4 Interne tekortkomingen	24
2.5.5 Registraties	24
2.5.6 Registraties KZD***	25
2.5.7 Analyse van Kwaliteit-, Arbo & Milieuregistraties	25
2.5.8 Managementoverleg KAM-systeem	25
2.5.9 Kwaliteit-, Arbo & Milieudocumenten	26
2.5.10 Documentenbeheer	26
2.5.11 Interne schouwingen	27
2.5.12 Kwaliteit-, Arbo & Milieuplanning	27
2.5.13 Kwaliteit-, Arbo & Milieuplanning KZD***	27

3.0.0 Bedrijfsproces	28
3.0.1 Omschrijving bedrijfsproces	28
3.1.0 Inkoop	29
3.1.1 Vervoer	29
3.1.2 Biedingen	29
3.1.3 Toegekende biedingen	29
3.1.4 Afmelding	29
3.1.5 Inkoopcontrole	30
3.1.6 Ingenomen voertuigen	30
3.1.7 Ingekochte gebruikte onderdelen	30
3.2.0 Demontage	30
3.2.1 Demontage	30
3.2.2 Demontage-instructie ten behoeve van product hergebruik	31
3.2.3 Controle onderdelen	31
3.2.4 Identificatie en herleidbaarheid onderdelen	31
3.2.5 Administratie afvalstromen	32
3.3.0 Opslag	33
3.3.1 Opslag onderdelen	33
3.3.2 Voorraadbeheer onderdelen	33
3.3.3 Opslag afval- en restmaterialen	33
3.4.0 Verkoop en uitlevering	34
3.4.1 Garantie	34
3.4.2 Leveringsvoorwaarden	34
3.4.3 Classificatie technische onderdelen conform de criteria	34
3.4.4 Classificatie carrosseriedelen conform de criteria	34
3.4.5 Offreren	35
3.4.6 Reserveren	35
3.4.7 Orderaanname	36
3.4.8 Orderwijzigingen	36
3.4.9 Eindcontrole	36
3.4.10 Leveringsdocumenten	37
3.4.11 Verpakking en verzending	37
3.4.12 Verkoopadministratie	37
4.0.0 Supplementen	38
4.1.0 Algemeen	38
4.2.0 Bijlagen	38
4.2.1 Opleidingen	38
4.2.2 Classificatiecriteria carrosseriedelen	39
4.2.3 Classificatiecriteria technische delen	40
4.2.4 Verplicht herleidbare onderdelen	41
4.2.5 Verplichte voorzieningen	42
4.2.6 Bewaartermijnen documenten	43
4.2.7 Overeenkomst tussen ISO9001:2000 en KZD*** (Informatief)	44

1.0.0 Algemeen

1.1.0 COLOFON

1.2.0 INLEIDING

Doel ontwikkeling nieuwe modulaire certificering voertuigdemontage

Het ontwikkelen en opzetten van een geaccrediteerde norm, alsmede een in de praktijk toepasbaar kwaliteitsmanagementsysteem voor de voertuigdemontagebranche. Deze norm dient voor de verschillende typen voertuigdemontagebedrijven toepasbaar te zijn en de kwaliteit en uitstraling van de branche te verbeteren.

Door een integrale norm met modulaire opbouw wordt voor de voertuigdemontagebedrijven de overlap tussen diverse bestaande normen (Kema-aspect, Stiba-garant, AR9301 etc.) voorkomen, alsmede de noodzaak voor verschillende certificeringen door verschillende instanties. Bij de opzet van deze (modulaire) norm is het uitgangspunt geweest om met één certificering te komen, waarbij alle van toepassing zijnde aspecten voor een voertuigdemontagebedrijf worden getoetst.

Traject

Om tot deze in de markt breed gedragen norm te komen, zijn bij het ontwikkelen en opzetten van deze integrale norm ruim 20 belanghebbende organisaties en partijen betrokken, alsmede een doorsnede van bedrijven uit de voertuigdemontagebranche.

Normstructuur

De norm is verdeeld in 3 modules die onder één certificatieschema vallen, één Centraal College van Deskundigen en één Stichting. Deze norm wordt ondergebracht bij de Raad voor Accreditatie.

KZD* vormt het basisniveau. Demontagebedrijven die gecertificeerd zijn volgens KZD*, voldoen aan alle eisen (milieuvergunning, arbo etc.) die op ondernemingen in de voertuigdemontagebranche van toepassing zijn, alsmede aan specifieke eisen op het gebied van materiaalrecycling. Bovendien hebben deze bedrijven een inzichtelijk en geordend bedrijfsproces. ARN eist van haar contractanten en STIBA van haar leden dat zij gecertificeerd zijn volgens minimaal KZD*.

KZD** bestaat uit KZD* met een aantal aanvullingen. Demontagebedrijven die onderdelen verkopen, kunnen met het verhoogde niveau van KZD** aantonen dat zij een betrouwbaar adres zijn om gebruikte onderdelen te kopen. Alle geleverde onderdelen worden geacht visueel te zijn gecontroleerd op gebreken/bruikbaarheid. Van enkele essentiële onderdelen (motorblok, startmotor, boardcomputer e.d.) wordt in deze module herleidbaarheid geëist ten behoeve van fraudebestrijding en vaststelling van het exacte type onderdeel. Bovendien worden vanaf deze module garantie- en leveringsvoorwaarden gehanteerd. KZD** bedrijven demonteren verantwoord voertuigwrakken en richten hun gebruikte onderdelenverkoop vooral op de regionale markt (particulieren en garages).

KZD*** bestaat uit KZD** met een aantal aanvullingen en vormt het hoogste niveau. Het omvat alle eisen die momenteel onder meer door STIBA in het kader van de STIBA Garant Erkenning, alsmede Achmea in het kader van de Groene Polis, worden vereist. Demontagebedrijven die aan dit niveau voldoen, geven niet alleen de zekerheid over de herkomst van een onderdeel, maar kunnen ook de kwaliteit van het onderdeel aangeven middels de zgn. classificatie. Bovendien eist deze module een verregaandere mate van procesbeheersing binnen het bedrijf. Bedrijven uit deze module zijn aantoonbaar geschikte toeleveranciers (op bestelling) voor marktpartijen als importeurs, dealers, verzekeraars etc.

De norm bestaat uit vier hoofdstukken. Hoofdstuk 1 bestaat uit een inleiding, verklarende woordenlijst en een overzicht van niet van toepassing te verklaren normen in het geval van éénmansbedrijven. Hoofdstuk 2 bevat de normen op het gebied van directieverantwoordelijkheid. Hoofdstuk 3 bevat de normen ten aanzien van het bedrijfsproces van het voertuigdemontagebedrijf en hoofdstuk 4 bevat de supplementen. Elke norm bestaat uit een normtekst, eventueel een toelichting en/of tip. De toelichting is een deel van de norm. De tip is een handreiking om invulling te geven aan het gestelde in de normtekst en toelichting.

Certificatie

Een bedrijf voldoet aan dit normatieve document indien bij de initiële audit geen enkele *Major*, Major en maximaal 5 Minors zijn geconstateerd.

1.3.0 NORMOMSCHRIJVINGEN

1.4.0 NIET VAN TOEPASSING TE VERKLAREN NORMEISEN

Normparagrafen die niet van toepassing zijn voor éénmansbedrijven:

- 2.1.3 Arbo-dienst
- 2.2.1 Indiensttreding en huisreglement
- 2.2.3 Organogram
- 2.2.4 Taken, bevoegdheden en vervangingsstructuur (alleen de vervangingsstructuur)
- 2.2.7 Werkoverleg

1.5.0 VERKLARENDE WOORDENLIJST

Autowrak	Voertuig dat rijtechnisch in onvoldoende staat van onderhoud verkeert, in Nederland niet op een economisch rendabele wijze in voldoende staat van onderhoud kan worden gebracht en dat een afvalstof is in de zin van artikel 1.1, eerste lid, van de wet Milieubeheer.
Bieding	Prijsvoorstel waarbij een bedrag is gemeoid van meer dan 100 euro
Carrosseriedelen	Plaatwerk, inclusief bumpers, kop- en achterlichten, grilles en ruiten.
CCvD	Centraal College van Deskundigen (stichting die zich bezighoudt met het beheer van de voertuigdemontagenorm)
Demontage	Het hoofdbedrijfsproces van het voertuigdemontagebedrijf bestaande uit inkoop, inname en vervoer van te demonteren voertuigen naar de wet Milieubeheer vergunde eigen inrichting, waar vooropslag, tussenopslag en eindopslag van te demonteren en (deels) gedemonteerde voertuigen plaatsvindt, onderdelen en materialen op selectieve wijze van voertuigen worden verwijderd en separaat opgeslagen en van waaruit de afvalstoffen en restmaterialen worden afgevoerd ten behoeve van recycling en nuttige toepassing e.e.a. inclusief alle bijbehorende (wettelijke) administratieve handelingen.
Eénmansbedrijf	Voertuigdemontagebedrijf waar één persoon werkzaam is. Een VOF met 3 eigenaren is dus geen éénmansbedrijf.
Ernstig ongeval	Van een ernstig ongeval is sprake bij blijvend geestelijk en/of lichamelijk letsel, ziekenhuisopname (behandeling of observatie) of in geval van overlijden van het slachtoffer.
Externe KAM-registraties	Relevante registraties (gegevens) afkomstig van derden, bijv. ontvangen brieven van de handhaver, vergunningen, relevante diploma's e.d
Externe tekortkoming	Tekortkoming geconstateerd door controlerende instanties (handhavers, certificerende instanties, etc.).
Geclassificeerde onderdelen	Herleidbare onderdelen o.v.v. classificatiecode
Geïdentificeerde onderdelen	Onderdelen waarbij minimaal de volgende zaken op het onderdeel of op een label staan geregistreerd: - omschrijving onderdeel - merk, type en bouwjaar voertuig - links-/rechtsaanduiding indien van toepassing
Handhavers	Alle wettelijke handhavers (bijvoorbeeld Provincie, brandweer, RDW, etc.)
Herleidbare onderdelen	Geïdentificeerde onderdelen (zie bijlage 4.2.4) o.v.v. voertuigidentificatienummer, eventueel geïdentificeerd
Interne KAM-registraties	Relevante registraties (gegevens) binnen het bedrijf, vaak op basis van ingevulde formulieren; bijv. ongevallenregistraties, notulen, onderdelenclassificaties e.d.
Interne tekortkoming	Interne klacht. Een tekortkoming ontstaat wanneer blijkt dat het voertuigdemontagebedrijf niet conform de eisen werkt van de van toepassing zijnde KZD-norm.
KAM	Kwaliteit, Arbo en Milieu
KAM-documenten	Documenten behorende bij het Kwaliteit-, Arbo-, Milieusysteem
KAM-systeem	De organisatorische structuur, verantwoordelijkheden, processen en voorzieningen voor het ten uitvoer brengen van Kwaliteit-, Arbo- en Milieuzorg.
Klacht	Klacht komende van derden (klant, buurman, handhaver e.d.) Het verschil tussen wat een klant verwacht geleverd te krijgen en wat hij daadwerkelijk geleverd krijgt. Een klacht dient te worden geregistreerd zodra deze niet ter plekke kan worden opgelost en het VDB actie moet ondernemen.
Ongeval	Ongewenste gebeurtenis waarbij letsel optreedt. Een ongeval dient geregistreerd te worden zodra behandeling van het letsel noodzakelijk is.
ORAD	On-line Registratie Auto Demontage
ORB	On-line Registratie Bedrijfsvoorraad
PVA	Plan van aanpak
RDW	RDW, Centrum voor voertuigtechniek en -informatie
Registraties	Vastgelegde (geregistreerde)gegevens. Dit kan in elke vorm zijn (papier, elektronisch etc.)
STEK	STichting Erkenningsregeling voor de uitoefening van het Koeltechnisch installatiebedrijf
Technische delen	Niet-Carrosseriedelen
VDB	Voertuigdemontagebedrijf
Verkoop	Het bedrijfsproces binnen het voertuigdemontagebedrijf waarbij gebruikte voertuigonderdelen afkomstig uit eigen demontage, danwel inkoop van door derden gedemonteerde gebruikte voertuigonderdelen, tegen een bepaalde prijs aan een ander worden overgedragen, inclusief alle bijbehorende (wettelijke) administratieve handelingen alsmede de informatie-uitwisseling en nazorg met betrekking tot de verkoop.

2.0.0 Directieverantwoordelijkheid

2.1.0 ERKENNINGEN EN VERGUNNINGEN

2.1.1 Erkenningen en vergunningen

Dossiers van handhavers dienen beschikbaar te zijn voor de schouwer.

In ieder geval dient een schriftelijk en geldig bewijs overhandigd te kunnen worden van:

- Uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel, waaruit uit de bedrijfsomschrijving duidelijk blijkt dat de bij de betreffende certificering behorende activiteiten onder de bedrijfsactiviteiten vallen.
- Verklaring van ondernemerschap in het kader van de omzetbelasting (BTW-nummer)
- Vergunning in het kader van de Wet Milieubeheer voor het uitvoeren van activiteiten waarvoor certificatie is aangevraagd. Activiteiten behelzen zowel bewaren, bewerken en verwerken van wrakken en moeten uitgevoerd worden op het bedrijf.

M.b.t. de milieuvergunning kan tijdelijk een geldige gedoogverklaring of ontvankelijkheidsverklaring geaccepteerd worden.

- RDW-erkenning (minimaal ORAD) en controlerapporten
- PBV-verklaring voor vloer wrakkenopslag, werkplaatsvloer waarop wrakken vloeistofvrij worden gemaakt en tankplaatsvloer

Toelichting

Het bedrijf voldoet aan de voorschriften die als voorwaarde dienen van, of opgenomen zijn in de voornoemde erkenningen, vergunningen en bevoegdheden.

Toetsing vindt plaats op basis van officiële tekortkomingen die zijn gemeld door de bevoegde instanties

De beoordelaar is bevoegd om tekortkomingen te signaleren.

Tip

Het bekijken van de geldigheid van alle erkenningen en vergunningen kan in de KAM-planning worden opgenomen. Het is zodoende praktisch een overzicht op te stellen van alle vergunningen, inschrijvingen, erkenningen, etc., onder vermelding van de termijn dat de betreffende zaken geldig zijn. Indien het overzicht jaarlijks bekeken wordt, kunnen benodigde acties op tijd ingepland worden.

De RDW voert minimaal eens per twee jaar een controle uit. Houdt de bezoekerapporten inzichtelijk zodat u aan kunt tonen dat u aan de permanente eisen van de RDW (o.a. locatie voor de bedrijfsvoorraad, afsluitbare voorziening voor bescheiden) voldoet.

2.1.2 Frauduleuze handelingen

Het voertuigdemontagebedrijf onthoudt zich van handelingen of het verlenen van medewerkingen aan handelingen die in strijd zijn met de wet, het wetboek van strafrecht en het wetboek van strafvordering die in relatie staan tot de kernactiviteiten van de voertuigdemontagebranche.

Indien blijkt dat het VDB zich op enigerlei wijze bezighoudt met frauduleuze handelingen of de goede naam van de Stichting KZD schaadt zal het sanctiebeleid aan de orde zijn. Dit kan opschorting of intrekking van het certificaat tot gevolg hebben van minimaal 2 jaar.

Toelichting

Vanaf KZD** gaat de beoordelaar steekproefsgewijs controleren op herleidbaarheid van onderdelen van de genoemde lijst in bijlage 4.2.4 van deze norm en toetst met medewerking van het VDB in het afmeldsysteem of het voertuig in ORAD is gemeld door het desbetreffende bedrijf. Indien niet in ORAD gemeld dan dient er een bewijs van inkoop van het betreffende voertuig of onderdeel te worden overlegd.

Tip

2.1.3 Arbo-dienst

Er dient een schriftelijke en geldige overeenkomst tussen het VDB en een erkende dienst voor bedrijfsgezondheidszorg overhandigd te kunnen worden.

Toelichting

Het bedrijf handhaaft de aansluiting bij een erkende dienst voor bedrijfsgezondheidszorg ofwel er wordt gekozen voor de maatwerkregeling. De maatwerkregeling is mogelijk indien hierover aantoonbaar overeenstemming is bereikt met het personeel. Bij deze regeling bepaalt de werkgever zelf op welke wijze en met wie de preventie en begeleiding van ziekteverzuim geregeld wordt. In dat geval dient een bedrijfsarts beschikbaar te zijn. Een gecertificeerde kerndeskundige toetst de RIE indien van toepassing.

Tip

Richt uw systeem zo in dat u regelmatig aandacht besteed aan het controleren van deze overeenkomst op juistheid van gegevens (denk bijvoorbeeld aan personeelsmutaties).

2.1.4 Risico Inventarisatie & Evaluatie

Er dient een Risico Inventarisatie & Evaluatie uitgevoerd te zijn die aan de wettelijke regels voldoet.

Toelichting

Een RIE dient altijd actueel te zijn. Dit betekent dat in geval van grote wijzigingen binnen het bedrijf (andere werkzaamheden, verhuizing, etc.) of ingrijpende veranderingen van de Arbowet de RIE opnieuw uitgevoerd dient te worden. In andere gevallen is het advies om de RIE eenmaal per 5 jaar te vernieuwen.

Tip

-

Er dient conform de Arbowet een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) uitgevoerd te zijn. Voor bedrijven met meer dan 25 werknemers dient de RI&E getoetst te zijn door een gecertificeerde kerndeskundige. Voor bedrijven met maximaal 25 werknemers kan gebruik worden gemaakt van een lichtere toets door een gecertificeerde kerndeskundige. De lichtere toets is niet nodig mits er gebruik is gemaakt van een goedgekeurde branche-RI&E. Bedrijven met ten hoogste 40 uur arbeid per week hoeven de RI&E niet te laten toetsen.

Eenmanszaken en VOF zonder personeel hoeven geen RI&E te hebben onder de strikte voorwaarde dat er geen arbeid wordt verricht onder of met een gezagsverhouding

PS: voor het tellen van het aantal medewerkers geldt niet het aantal FTE's, maar het aantal daadwerkelijke personen.

2.1.5 Bedrijfsaansprakelijkheid

Vanaf KZD* geldt dat het VDB dient te beschikken over:

- Een bedrijfsaansprakelijkheidspolis

Vanaf KZD** geldt bovendien dat het VDB dient te beschikken over:

- Een productaansprakelijkheidspolis

Toelichting

Al uw bedrijfsactiviteiten en uw diensten en/of producten dienen door de polis(sen) gedekt te worden, inclusief WAM-dekking (Wet Aansprakelijkheid Motorvoertuigen)

Tip

Maak duidelijke afspraken met uw verzekeraar over uw bedrijfsspecifieke situatie. Standaardpolissen sluiten vaak vele situaties uit, waardoor u in de praktijk vrij beperkt verzekerd bent. Denk bijvoorbeeld aan gebruikte onderdelen en wrakken. Neem uw polis op in het overzicht erkenningen en vergunningen, zodat u de geldigheid ervan regelmatig controleert.

2.1.6 Directieverklaring

De directie van het VDB dient schriftelijk een verklaring op te stellen en te ondertekenen, waarin duidelijk staat opgenomen:

- waarop het kwaliteitssysteem van toepassing is en welk doel het dient
- dat de directie ervoor zal zorgdragen dat iedere medewerker in de organisatie het bovenstaande begrijpt

Toelichting

Een verklaring uit zich in een ondertekend schriftelijk document van 1 tot 3 A4-tjes. Behalve de verplicht op te nemen eisen worden veelal meerdere zaken opgenomen als:

- filosofie met betrekking tot de autodemontagebranche
- doelstellingen met betrekking tot de komende 3 á 5 jaar
- de reden van het invoeren van de betreffende norm
- de filosofie met betrekking tot het realiseren van een optimale klanttevredenheid
- arbo- en personeelsbeleid
- het beleid gericht op voorkoming van emissie van koudemiddelen
- milieubeleid

Tip

Middels een genotuleerd overleg kan aantoonbaar gemaakt worden dat de verklaring met het personeel besproken is.

2.2.0 PERSONEEL EN ORGANISATIE

2.2.1 Indiensttreding en huisreglement

Zodra een medewerker bij het VDB in dienst treedt moet de betreffende persoon een volledige rondleiding door het bedrijf krijgen, waarbij hij/zij gewezen wordt op de risico's en een uitleg krijgt over de werkzaamheden. Het VDB dient een huisreglement te hebben, waarin algemene regels en afspraken voor medewerkers staan opgenomen. Alle medewerkers dienen dit huisreglement te hebben gelezen, begrepen en ondertekend. In een huisreglement voor medewerkers dienen minimaal de volgende zaken te zijn opgenomen:

- De specifieke risico's die zich bij de werkzaamheden binnen het VDB voordoen of aanwezig zijn.
- Calamiteitenplan
- Het verplicht gebruik van de *gratis ter beschikking gestelde* Persoonlijke Beschermings Middelen bij genoemde risico's
- Het recht van de werknemer op (periodiek) Preventief Medisch Onderzoek (PMO)
-

Toelichting

PMO is erop gericht om de risico's, die de arbeid voor de gezondheid van de werknemers met zich meebrengt, zoveel mogelijk te voorkomen of te beperken. Het PMO dient aantoonbaar jaarlijks opnieuw aan de medewerkers aangeboden te worden. Een manier om de mogelijkheid tot het PMO jaarlijks te herhalen is om dit tijdens een genotuleerd werkoverleg te bespreken of tijdens het functioneringsgesprek. Wanneer een VDB voor een tweede of volgende maal een PMO-cyclus uitvoert kan men vaak veranderingen in de resultaten waarnemen. De veranderingen zeggen veel over de effectiviteit van de ingezette acties. Zo wordt PMO een monitor voor de gezondheid en de werkbeleving van de medewerkers.

Tip

In principe kunt u in een huisreglement alles plaatsen wat u als algemene informatie aan alle medewerkers wil meegeven. Denk aan praktische zaken als roken op het werk, gebruik van geestverruimende middelen, werkkleding, werktijden, omgaan met klanten, omgaan met onveilige situaties, etc.

Geadviseerd wordt om in het huisreglement een sanctiebeleid op te nemen dat in werking treedt bij overtreding van de huisregels.

2.2.2 Huisreglement derden

Het VDB dient een huisreglement te hebben, waarin algemene regels en afspraken voor derden staan opgenomen. In een huisreglement voor derden dienen minimaal de volgende zaken te zijn opgenomen:

- verplicht aanmelden bij het personeel
- verboden zonder toestemming het demontagerrein, werkplaats en/of magazijn te betreden
- verboden aan voertuigen te sleutelen die gestapeld zijn
- verboden voertuigen te liften/op te krikken
- verboden onder voertuigen te sleutelen

Voorts dient het huisreglement voor derden in het oog te springen.

Toelichting

Zorg dat klanten maar op één manier het terrein op kunnen, het liefst via de verkoopbalie. Plaats het huisreglement op een groot en zichtbaar bord vlak voor of na de verkoopbalie.

Tip

Het is aan te raden symbolen te gebruiken; een symbool voor rookverbod wordt beter en sneller opgenomen dan de tekst 'verboden te roken'.

Advies: toegang met een minimum leeftijdseis van 16 jaar en ouder. Onder de 16 jaar geen toegang op het demontagerrein, werkplaats en/of magazijn.

Derden mogen niet zonder toestemming op plaatsen zijn waar zij zich niet mogen begeven en handelingen verrichten die zij niet mogen doen.

2.2.3 Organogram

Het VDB dient een schematische weergave te maken van haar organisatie (een organogram).

Toelichting

Een organogram geeft weer hoe de machtsverhoudingen liggen (wie geeft leiding aan wie) en welke afdelingen ondersteunend of juist uitvoerend in het bedrijfsproces functioneren.

Tip

Een organogram wordt doorgaans opgesteld door een organisatie per bedrijfsproces in afdelingen en functies op te delen. Houd het overzichtelijk en eenvoudig; een organogram geeft duidelijkheid over een organisatie en doet dat juist niet als u er een complex schema van maakt.

2.2.4 Taken, bevoegdheden en vervangingsstructuur

Het VDB dient minimaal onderstaande taken op persoonsnaam of functie te verdelen en ervoor te zorgen dat deze persoon vervangen kan worden bij afwezigheid.

- inname voertuigdocumenten en afgifte vrijwaringbewijzen
- heftruck /shovel rijden
- demonteren
- classificeren (indien van toepassing)
- bedrijfshulpverlening
- onderhoud (zie 2.4.5 Onderhoud en keuringen)
- afvalstoffenbeheer
- KAM-taken

Toelichting

In het Arbobesluit staat dat de BHV-taken te allen tijde gewaarborgd moeten zijn. De KAM-taken (zorgpunten Kwaliteit, Arbo en Milieu) dienen duidelijk onder een of meerdere personen of functionarissen te zijn verdeeld.

Tip

Om de taken en de vervangingsstructuur weer te geven kan een matrix worden gemaakt met alle werknemers en alle taken. Middels deze matrix kunt u tevens aangeven wie wie vervangt gedurende afwezigheid. U kunt dit doen door functies in te vullen of door persoonsnamen. Ook kan deze eis worden ondervangen door in de functieomschrijving op te nemen welke functionarissen elkaar vervangen.

Het waarborgen van de BHV-taken te allen tijde kan worden ingevuld doordat de BHV een BHV-instructie geeft aan een tweede persoon op het werk.

2.2.5 Functie-omschrijvingen

Per functie dient omschreven te zijn wat de verantwoordelijkheden en bevoegdheden inhouden, en welke opleidings- en/of ervaringseisen hiervoor gelden.

Toelichting

Laat de betreffende medewerkers hun functieomschrijving(en) tekenen en bewaar ze in het personeelsdossier.

Tip

Probeer bij het opzetten van functieomschrijvingen de bestaande situatie los te laten en deel ze zo in als u het beste lijkt. Bespreek dit vervolgens met uw personeel en maak ze na de afgesproken wijzigingen definitief. Houdt functieomschrijvingen praktisch en realistisch. Verval niet in details bij het verdelen van taken, maar zorg dat een ieder duidelijk is wat hij moet doen en dat de belangrijkste taken ten behoeve van de bedrijfsuitvoering geregeld zijn. Vermeld ook specifieke verantwoordelijkheden en bevoegdheden.

2.2.6 KAM-functionaris

In het VDB dient door de directie een medewerker benoemd te worden tot KAM-functionaris, die de bevoegdheid heeft:

- het VDB periodiek te controleren op het naleven van de betreffende norm
- verbeteringen aan te geven, door te voeren en vast te leggen
- werkwijzen en afspraken eenduidig vast te leggen in een handboek

Toelichting

Een KAM-functionaris speelt een belangrijke rol in de organisatie. Zorg, indien de directie niet zelf de KAM-taken uitvoert, dat het iemand is die deze bevoegdheid kan dragen, autoriteit uitstraalt en er daadwerkelijk voor kan zorgen dat uw bedrijf in de loop der tijd verbetert.

Tip

-

2.2.7 Werkoverleg

Het VDB dient regelmatig in overleg te zijn met de medewerkers, waarbij aandacht geschonken wordt aan de punten kwaliteit, arbo en milieu. Er dient minimaal 2 maal per jaar overleg te zijn met het volledige personeel. Het overleg dient genotuleerd te worden en er dient een presentielijst te worden bijgehouden.

Toelichting

Bespreek de werkzaamheden en de processen in het bedrijf en bespreek de rol van de medewerker daarin.

Tip

Voorbeelden van kwaliteit zijn lopende klachten, van Arbo onveilige situaties en van milieu de opslag van brandstoffen. Houd onderwerpen praktijkgebonden en interessant: een KAM-overleg dient geen verplicht nummer te worden, maar dient iets bij te dragen aan een verbeterde bedrijfsvoering.

Bij het werkoverleg kan het hanteren van een standaardagenda met minimaal te bespreken punten makkelijk zijn. Houdt de notulen kort en duidelijk. Middels een actielijst (wie, wat, wanneer) is het bij het volgende overleg gemakkelijk na te gaan welke afspraken tijdens het overleg zijn gemaakt. Notuleer de datum voor een volgende overleg.

2.2.8 Functioneringsgesprekken

Gedocumenteerde procedure

Minimaal eenmaal per jaar dient elke medewerker een functioneringsgesprek te krijgen, waarin minimaal de volgende onderwerpen aan de orde komen:

- veilig werken
- werken volgens procedures
- behoefte aan opleiding en/of functieveranderingen
- algemene tevredenheid en tevredenheid over de manier van leidinggeven

Bij een een gesprek dient duidelijk teruggekoppeld te worden naar de afspraken dat het vorige gesprek heeft opgeleverd.

Toelichting

Een functioneringsgesprek dient genoteerd te worden en te worden bewaard in het personeelsdossier. Laat de medewerker tekenen voor het feit dat hij/zij het verslag gelezen en begrepen heeft.

Tip

Er kan gebruik gemaakt worden van een standaardformulier waarop de minimaal te bespreken punten staan vermeld. Het is raadzaam in te voeren dat zowel de leidinggevende als de medewerker tevoren gesprekspunten kan aanleveren. Spreid de gesprekken over een periode, zodat u ze niet alle op één dag voert.

2.2.9 Personeelsadministratie

Het VDB dient over een personeelsdossier te beschikken waarin per medewerker de volgende zaken zijn opgenomen:

- Legitimatiebewijs
- Arbeidsovereenkomst
- Ondertekend huisreglement
- Relevante diploma's of genoten instructies / werkervaring

Toelichting

In het kader van de KZD-certificering heeft de certificerende instantie de bevoegdheid de personeelsdossiers van de werknemers van het VDB in te zien teneinde te controleren of de personeelsadministratie deugdelijk is. De inzagebevoegdheid dient uitsluitend voor het in de vorige volzin omschreven doel en is beperkt tot het aantal medewerkers. Zij zijn onderworpen aan een geheimhoudingsverplichting. Voor zover kennis wordt genomen van persoonsgegevens in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen deze niet voor dezelfde of andere doeleinden aan derden worden verstrekt. Ook zullen zulke gegevens niet worden vastgelegd, tenzij zulks naar de mening van de certificerende instantie noodzakelijk is in het kader van de controle. Het VDB blijft als enige verantwoordelijk voor de persoonsgegevens. De certificerende instantie verwerkt de gegevens uitsluitend in opdracht van het VDB

Tip

Personeelsdossiers zijn gemakkelijk te maken m.b.v. ordners met tabbladen, of archiefladen. Zorg dat per personeelslid de gegevens overzichtelijk zijn. Houdt alle personeelsgegevens inzichtelijk; ook zaken als:

- Loonbelastingverklaring
- Verklaring ZFW/bedrijfsvereniging
- VUT / pensioenregeling

2.2.10 Persoonlijke Beschermingsmiddelen

Het VDB is verplicht gratis persoonlijke beschermingsmiddelen ter beschikking te stellen en de medewerkers te instrueren over het juiste gebruik en het dagelijks onderhoud ervan.

Toelichting

Binnen het bedrijf te gebruiken PBM's kunnen voortvloeien uit de RIE.

Bespreek het gebruik van PBM's en de eventuele behoefte aan aanvullende voorzieningen regelmatig op het werkoverleg en laat dit ook duidelijk in de notulen naar voren komen.

Tip

Het is aan te raden uw medewerkers voor de PBM-ontvangst te laten tekenen.

2.2.11 Calamiteitenplan

Het VDB dient over een calamiteitenplan te beschikken, waarin duidelijk staat vermeld wat er dient te gebeuren i.g.v. brand, ongevallen en milieuschade.

Het bedrijf dient over afdoende toegangs- en vluchtwegen te beschikken die aan de wettelijke eisen voldoen, en vloeren, trappen en wegen dienen vrij te zijn van obstakels en in goede staat van onderhoud.

Toelichting

Zorg dat een calamiteitenplan duidelijk is en indien nodig op meerdere plaatsen in het bedrijf hangt. Zorg ook dat u zeker bent dat medewerkers van de inhoud op de hoogte zijn.

Tip

Zodra er paniek is, leest niemand het plan! . . . , dat moet dus tevoren in het hoofd zitten. De beste manier om een calamiteitenplan werkend te krijgen is om het regelmatig te oefenen. De brandweer kan hier wellicht bij helpen, maar ook bestaan er acteurs die kunnen helpen calamiteiten te simuleren.

2.2.12 Ongevallen- en bijna-ongevallenregistratie

Het VDB dient ongevallen en bijna-ongevallen conform de ARBO-wet te registreren en zorg te dragen voor het feit dat gecontroleerd wordt of ondernomen maatregelen daadwerkelijk worden uitgevoerd teneinde het gebeurde in de toekomst te voorkomen.

Ernstige ongevallen dienen aan de Arbeidsinspectie te worden gemeld.

Toelichting

-

Tip

Ongevallen kunt u registreren op een daarvoor gemaakt standaardformulier. Houd het formulier eenvoudig, zodat medewerkers niet afgeschrikt worden door een grote hoeveelheid in te vullen gegevens. Zorg ervoor dat de essentie van een ongevallenregistratiesysteem bereikt wordt, namelijk het verspreiden van informatie omtrent ongevallen en de oorzaak ervan, en het in de toekomst voorkomen van dergelijke gebeurtenissen.

2.2.13 Informatiebladen gevaarlijke stoffen

Van alle vloeistoffen van voertuigen en alle overige gevaarlijke stoffen die binnen het bedrijf worden opgeslagen, dienen informatie- en veiligheidsbladen aanwezig te zijn. De locatie van deze bladen, alsmede de hierop vermelde kernpunten dienen bij het personeel bekend te zijn.

Toelichting

Hang kopieën van de bladen op de werkplek op en/of bespreek deze regelmatig op het werkoverleg.

Tip

Neem alle informatie- en veiligheidsbladen op in een ordner met tabbladen van A-Z en sla dit op een duidelijk herkenbare plaats op. Zodoende kan iedereen snel de betreffende informatie zoeken om dit mee te nemen naar een arts i.g.v. calamiteiten (denk bijvoorbeeld aan remvloeistof in de ogen; voor een arts is het prettig te weten wat de eigenschappen van een stof zijn). ARN-contractanten kunnen informatie over gevaarlijke stoffen vinden in het Demontagehandboek

2.3.0 OPLEIDINGEN

2.3.1 Instructie demontage ten behoeve van materiaalrecycling

Het VDB dient aan te geven welke medewerkers bevoegd zijn om materialen te demonteren. De betreffende medewerkers dienen een aantoonbare instructie te hebben gehad aangaande de demontagetechnieken m.b.t. het veilig en verantwoord demonteren van alle te verwijderen materialen en onderdelen.

Zo moet u goed op de hoogte zijn van de risico's van activerende airbags en gordelspanners bij voertuigdemontage.

De betreffende medewerkers moeten op de hoogte zijn van veilig omgaan met hef- en hijsmiddelen. Minderjarigen mogen niet de heftruck bedienen.

Toelichting

Essentiële informatie over verantwoorde demontagetechnieken moet men tot zich nemen om tot een verantwoorde keuze te komen.

Tip

Zodra een medewerker bij het VDB in dienst treedt dient hij tijdens zijn/haar proeftijd een goede begeleiding te krijgen in het leren demonteren. Zorg dat demontage-instructies begrepen worden en laat de medewerker tekenen voor het gekregen en begrepen hebben van de instructie.

Demontagetechnieken voor de recyclebare-materialen kunnen bijvoorbeeld worden gevonden in het Demontagehandboek (indien ARN-contractant) of in de NEN-normen:

- NEN 7550 (Koepelnorm)
- NEN 7551 (Demontage koelvlloeistof)
- NEN 7552 (Demontage PUR-schuim en kokoshaar)
- NEN 7553 (Demontage olie; in ontwikkeling)
- NEN 7554 (Demontage glas; in ontwikkeling)

Een handig boek over airbags en gordelspanners is het boek van Uitgeverij Kluwer BV "Airbags en gordelspanners, druk 1, technisch handboek voor uit- en inbouwen, ISBN-nummer 9020130021

2.3.2 Opleiding aircodemontage

Het VDB dient op een verantwoorde, wettelijk toegestane wijze om te gaan met het koudemiddel in airco-systemen. Hiervoor dient ofwel indien gebruik wordt gemaakt van een bevoegd bedrijf een certificaat per gedemonteerde airco afgegeven door een daartoe bevoegd bedrijf te kunnen worden overhandigd, danwel aangegeven te kunnen worden welke medewerkers bevoegd zijn om airco-installaties te demonteren. De betreffende medewerkers dienen hiertoe aantoonbaar een op naam gesteld certificaat te hebben waaruit blijkt dat zij voldaan hebben aan de eisen zoals gesteld in een erkend examen (bijv. STEK).

Toelichting

Bewaar (kopieën van) de diploma's en deelnamebewijzen in het personeelsdossier.
Bewaar facturen en/of demontagerapportage van uitbestede aircodemontage.

Tip

-

2.3.3 Opleiding Bedrijfshulpverlening

Het VDB dient aan te geven welke medewerkers bevoegd zijn om bedrijfshulpverlening te verlenen. De betreffende medewerkers dienen in het bezit te zijn van een geldig diploma of certificaat BHV

Toelichting

Zorg dat de BHV'er een medewerker is die altijd op het bedrijf aanwezig is, of laat meerdere medewerkers een BHV-cursus volgen.

Tip

Dit geldt ook voor eenmanszaken, omdat bezoekers op het terrein ook ongelukken kunnen overkomen. Neem bijvoorbeeld in het overzicht van erkenningen en vergunningen ook de vervaldatum op van de BHV-diploma's of certificaten, zodat niet vergeten wordt iemand op herhalingscursus te sturen.

2.3.4 Opleiding onderdelen classificatie

Het VDB dient aan te geven welke medewerkers bevoegd zijn om onderdelen te classificeren. De betreffende medewerkers dienen hiertoe aantoonbaar een op naam gesteld certificaat te hebben waaruit blijkt dat zij voldaan hebben aan de eisen zoals gesteld in een door STIBA erkend examen.

Toelichting

Bewaar (kopieën van) de diploma's en deelnamebewijzen in het personeelsdossier.

Tip

Iedereen die bij classificatie betrokken is dient een classificatieopleiding gevolgd te hebben. Dit geldt ook voor de verkoper die het te verkopen onderdeel controleert op correcte classificatie.

2.3.5 Preventiemedewerker

Het VDB dient aan te geven welke medewerker als preventiemedewerker is aangesteld. Bij ondernemingen met 25 of minder werknemers kan de werkgever deze taak op zich nemen.

Toelichting

De preventiemedewerker is niet verplicht om een cursus te volgen. In de meeste gevallen zal de bedrijfshulpverlener tevens worden aangewezen als preventiemedewerker. De RIE moet aangeven hoeveel preventiemedewerkers moeten worden aangesteld (minimaal 1). Voor taken van de preventiemedewerker zie www.preventiemedewerker.nl

Tip

-

2.4.0 BEDRIJFSHUISVESTING, APPARATUUR EN VOORZIENINGEN

2.4.1 Bedrijfspannd

Het VDB dient te beschikken over een functioneel bedrijfspannd conform de huidige ARBO- en milieuwetgeving.

Toelichting

Tip

-

De overdekte werkplaats dient een bruikbare werkruimte te hebben met een oppervlak ter grootte van minimaal:

- 75 m2 voor autodemontagebedrijven
- 25 m2 voor motorfietsdemontagebedrijven
- 100 m2 voor truckdemontagebedrijven
- 100 m2 voor tractordemontagebedrijven
-

2.4.2 Ontvangst

Vanaf KZD* geldt dat het VDB dient te beschikken over:

Toelichting

Tip

-

- Een eenduidige en verzorgde entree

Vanaf KZD** geldt dat het VDB dient te beschikken over:

- een herkenbaar meldpunt voor bezoekers
- een wachtruimte voor bezoekers

Bezoekers moeten kunnen zien waar ze zich dienen te melden. Indien bezoekers even moeten wachten, moet dit in een overdekte ruimte kunnen.

Voor KZD*** geldt bovendien dat het VDB dient te beschikken over:

- voldoende parkeergelegenheid
- een verkoopbalie
- een toilet voor bezoekers

Zorg dat de klant goed wordt ontvangen: indien de balie niet continu wordt bemand, zorg dan voor bijvoorbeeld een bel.

2.4.3 Middelen

De voorzieningen en/of bedrijfsmiddelen die in bijlage 4.2.5 staan opgenomen, dienen verplicht aanwezig te zijn en ofwel op naam te zijn gesteld van het VDB, ofwel een lease- of huurovereenkomst dient hiervoor aanwezig te zijn.

Toelichting

De directie dient ervoor zorg te dragen dat alle uitvoerende medewerkers over deugdelijke middelen beschikken om het werk veilig en naar behoren uit te kunnen voeren.

Tip

-

2.4.4 Brandbestrijding

Het VDB dient over deugdelijke voorzieningen t.b.v. brandbestrijding te beschikken.

Toelichting

Breng iedereen op de hoogte (bijv. door de BHV-er op het werkoverleg) van de plaats en de werking van de blusmiddelen. Het wordt aanbevolen geadviseerd te zijn door de brandweer.

Tip

Maak een plattegrond van uw bedrijf met daarop alle blusmiddelen afgebeeld en hang deze duidelijk zichtbaar in het bedrijf op.

2.4.5 Onderhoud en keuringen

Het VDB dient over een onderhoudssysteem te beschikken waarin de volgende zaken geregeld zijn:

- een overzicht van alle hieronder vermelde gereedschappen en (meet-) apparatuur en al het materieel
- per middel een vastgestelde onderhoudsfrequentie
- per middel de onderhoudsverantwoordelijke (extern bedrijf of interne medewerker)
- per middel een onderhoudsdossier

Onderstaande middelen, indien van toepassing, dienen onderhouden en/of geïnspecteerd te worden **binnen** de eventuele wettelijk gestelde eisen:

- Ladders en trappen
- Steigers
- Stellingmateriaal
- EHBO-trommel
- Elektrisch gereedschap
- Demontage gereedschap
- Vloeistofdichte voorziening
- Milieu-aspecten (o.a. opslag vloeistoffen, etikettering)
- Hefbrug
- Heftruck
- Kranen
- Hef - en hijsmiddelen
- Bouwliften
- Overheaddeuren met spanveer
- Elektrische hekken
- Brandblussers
- Aanhangwagens

In het algemeen kan worden gesteld dat keuringen uitgevoerd moeten worden door personen die deskundig zijn en daartoe speciaal zijn opgeleid. In het geval van kranen, bouwliften, heftrucks en hefbruggen geldt ook nog dat de keurende persoon een onafhankelijke positie bekleedt t.o.v. degenen die bij de keuringsuitkomsten belang hebben. In de praktijk komt het erop neer dat dit door een externe deskundige moet worden gedaan. Het VDB blijft verantwoordelijk voor het uitvoeren van onderhoud en dient de onderhoudsverantwoordelijke te controleren op het naleven van hun afspraken m.b.t. bijvoorbeeld servicecontracten.

Toelichting

Het kan noodzakelijk of wenselijk zijn om apparatuur te voorzien van een identificatiecode en een statusvermelding. Bij het woord statusvermelding kunt u denken aan stickers die aangeven dat het materieel is goedgekeurd onder vermelding van datum waarop goedkeur eindigt.

Indien de vloeistofdichte voorziening een vloeistofdichte vloer betreft dient het VDB te voldoen aan CUR44. Met een PBV-verklaring voor vloer wrakkenopslag en/of een PBV-verklaring voor de werkplaatsvloer waarop wrakken vloeistofvrij worden gemaakt en/of een PBV-verklaring voor de tankplaatsvloer toont u aan te voldoen aan CUR44.

Tip

Het beheer van de EHBO-trommel is eenvoudig te verwezenlijken door de inhoud van de trommel op papier te zetten onder vermelding van de standaardhoeveelheden. Indien men iets gebruikt kan men dit afvinken op het formulier. Zodra het aantal vinkjes de standaardhoeveelheid benadert kan de daartoe bevoegde persoon de inhoud weer aanvullen.

2.4.6 Meetapparatuur

Indien meetmiddelen worden gebruikt om uitspraken te kunnen doen over de kwaliteit van onderdelen, dienen deze zodanig te worden onderhouden dat men zeker kan zijn van de uitslag van de meting. Kritische meetmiddelen als micrometers, roetmeters, compressiemeters en momentsleutels, dienen door een daartoe bevoegde instantie of persoon te worden gekalibreerd.

Toelichting

Onderhoud en kalibratie van meetapparatuur kan worden opgenomen in het onderhoudsprogramma. Bepaal per middel, afhankelijk van de gebruikintensiteit, de minimale frequentie voor onderhoud en kalibratie.

Het kan noodzakelijk of wenselijk zijn om meetapparatuur te voorzien van een identificatiecode en een statusvermelding. Bij het woord statusvermelding kunt u denken aan stickers die aangeven dat het meetmiddel is goedgekeurd onder vermelding van datum waarop goedkeur eindigt.

Tip

-

2.4.7 Bedrijfspresentatie

Voor KZD*- en KZD***-bedrijven geldt dat:
het VDB minimaal aan de buitenkant van het bedrijfspand de bedrijfsnaam dient te tonen.

Voor KZD***-bedrijven geldt bovendien dat:
Het VDB over materiaal dient te beschikken, waarmee het bedrijf zich kan presenteren voor potentiële zakelijke afnemers.

Toelichting

Voorbeelden zijn: bedrijfsfolder, internetsite, bedrijfsbeschrijving.

Tip

Dit kan bijvoorbeeld met een bord/schild aan de ingang van het bedrijf.

Zorg voor een duidelijke huisstijl (logo's, lettertypes, etc.), zodat uw bedrijf snel herkend wordt aan de hand van bijvoorbeeld briefpapier, bedrijfswagens, etc.

2.5.0 KWALITEIT-, ARBO- & MILIEUSYSTEEM

2.5.1 Plan Van Aanpak

Op basis van het RIE-rapport dient er een PVA te worden opgesteld om de geconstateerde risico's te beperken. Dit plan van aanpak dient minimaal jaarlijks te worden getoetst, aangevuld en geëvalueerd alsmede actueel te worden gehouden.

Toelichting

De maatregelen dienen op basis van prioriteit te worden opgesteld en binnen een realistische termijn te worden uitgevoerd.

Tip

-

2.5.2 Klachten en externe tekortkomingen

Het VDB dient aangaande een klachtenbeheerssysteem voor het volgende zorg te dragen:

Registratie van:

- de klacht
- datum van melding
- de ondernomen oplossing / structurele maatregel
- terugkoppeling naar de indiener van de klacht
- de oorzaak

Tekortkomingen die door handhavers en overige controlerende instanties zijn opgesteld, dienen door het VDB beschikbaar te worden gesteld aan de certificerende instantie indien deze ernaar vraagt.

Toelichting

Bespreek binnengekomen klachten, mogelijke oorzaken en oplossingen op het werkoverleg. Onderzoek hoe de tekortkoming in de toekomst kan worden voorkomen middels een structurele maatregel.

Tip

Klachten, tekortkomingen en opmerkingen bieden (behalve een noodzaak om deze op te lossen) een kans uw bedrijf te verbeteren.

2.5.3 Klanttevredenheid

Gedocumenteerde procedure

Het VDB dient doorlopend, of minimaal eenmaal per drie jaar de mate van klanttevredenheid te onderzoeken.

Het onderzoek dient representatief en betrouwbaar te zijn.

De uitkomsten van het onderzoek dienen te leiden tot structurele maatregelen en/of doelstellingen in het bedrijf.

Toelichting

De methoden voor het verkrijgen en gebruiken van informatie over klanttevredenheid moeten beschreven zijn in de procedure

Tip

Registratie van klachten is vaak niet voldoende om uw klanten te houden. Vaak zijn er niet uitgesproken wensen of opmerkingen. Bedenk van tevoren goed welke informatie u van uw klanten zou willen.

Voorbeelden van klanttevredenheidsonderzoek zijn:

- nabellen leveringen (direct controle op transporteur)
- enquête
- persoonlijk bezoek belangrijke klanten

2.5.4 Interne tekortkomingen

Gedocumenteerde procedure

Het VDB dient aangaande interne tekortkomingen voor een beheerssysteem zorg te dragen:

Registratie van:

- de tekortkoming
- datum van melding
- de ondernomen oplossing / structurele maatregel
- de oorzaak

Het VDB dient geconstateerde tekortkomingen inzichtelijk te archiveren.

2.5.5 Registraties

Registraties dienen ordelijk te worden gearchiveerd, gedurende de bewaartermijnen die in bijlage 4.2.6 staan opgenomen.

Toelichting

Neem minimaal in de procedure op:

- de te ondernemen stappen na binnenkomst van een tekortkoming
- de bijbehorende verantwoordelijkheden
- terugkoppeling naar betrokkenen

Tip

Ook door de medewerkers zelf geconstateerde tekortkomingen bieden een kans tot verbetering, en verhogen bovendien de betrokkenheid van de werknemers en de "interne klanttevredenheid"

Vaak kan de behandeling van klachten, externe tekortkomingen (van handhavers) en geconstateerde interne tekortkomingen in dezelfde procedure worden opgenomen.

Toelichting

Indien elektronische registraties aanwezig zijn, dient hiervan op een deugdelijke wijze met een passende frequentie een back-up te worden gemaakt. Bewaar de back-up op een veilige plaats bij voorkeur buiten het bedrijf. Controleer regelmatig of de back-up adequaat is en controleer of de gegevens inderdaad teruggezet kunnen worden op de computer (restore).

Tip

-

2.5.6 Registraties KZD***

Van alle registraties binnen het VDB dient bekend te zijn:

- waar ze moeten worden opgeslagen
- wat de bewaartermijn is
- dat ze leesbaar moeten worden opgesteld
- wie ervoor verantwoordelijk is

Toelichting

-

Tip

Maak een overzicht (tabel) van alle relevante registraties, waar deze worden opslagen, hoe lang en wie verantwoordelijk is voor de registraties. Voorbeelden van registraties: biedingen, offertes, classificaties, geleverde onderdelen (indien door klant gewenst), notulen en diploma's.

2.5.7 Analyse van Kwaliteit-, Arbo & Milieuregistraties

Gedocumenteerde procedure

Regelmatig en in ieder geval voorafgaand aan een 'Managementoverleg KAM-systeem' dienen relevante KAM-registraties onderzocht te worden op overeenkomsten in soort en oorzaak. De resultaten van het onderzoek dienen kort en bondig te worden gerapporteerd. De volgende registraties zijn verplicht te onderzoeken:

- interne en externe schouwingsrapporten
- intern en extern gerapporteerde tekortkomingen
- klachten
- garantiekosten
- resultaten klanttevredenheidsonderzoek
- (bijna-)ongevallenregistraties

Toelichting

De analyse van KAM-registraties is nodig om te bepalen in hoeverre de doelstellingen zijn gehaald.

Tip

Rubriceer indien nodig de registraties om trends zichtbaar te maken.

2.5.8 Managementoverleg KAM-systeem

Gedocumenteerde procedure

Minimaal eenmaal per jaar dient de directie haar KAM-systeem te beoordelen op gerealiseerde en te realiseren verbeteringen. Het afgelopen jaar dient geëvalueerd te worden en het beleid voor het nieuwe jaar te worden vastgesteld.

De voor het komende jaar te realiseren doelstellingen dienen duidelijk, meetbaar, realistisch en tijdsgebonden te zijn opgesteld en aan het personeel kenbaar te worden gemaakt.

Toelichting

-

Tip

-

2.5.9 Kwaliteit-, Arbo & Milieudocumenten

Gedocumenteerde procedure

Het VDB dient met betrekking tot alle normen waarbij het kopje 'gedocumenteerde procedure' staat vermeld, een procedure op te stellen waaruit blijkt hoe het VDB de betreffende eis in de bedrijfsvoering verantwoordt.

Toelichting

Onderstaande punten dienen minimaal in een procedure te worden opgenomen:

- welke middelen zijn nodig en welke informatie is er nodig om met het betreffende proces te kunnen beginnen
- welke stappen zijn er nodig om het proces goed uit te kunnen voeren
- welke functionaris verricht welke stappen
- wat dient het eindresultaat van het proces te zijn

Verschillende eisen mogen desgewenst in één procedure gecombineerd worden.

Tip

Zorg dat iedere medewerker toegang heeft tot en bekend is met de relevante KAM-documenten. Reik deze bijvoorbeeld uit samen met het huisreglement.

2.5.10 Documentenbeheer

Gedocumenteerde procedure

Het VDB dient de ontwikkelde documenten ten behoeve van het KAM-systeem te beheren. Het volgende dient minimaal geregeld te zijn:

- welke functionaris(en) is/zijn bevoegd documenten op te stellen en te wijzigen
- de directie dient de actuele inhoudsopgave van de documenten te autoriseren voor het feit dat hij/zij het met de inhoud van de (gewijzigde) documenten eens is
- wijzigingen dienen in de documenten duidelijk kenbaar gemaakt te worden
- van alle documenten dient bekend te zijn waar zij en hun eventuele kopieën zich bevinden
- dit geldt ook voor extern ontwikkelde documenten

Toelichting

Voorbeelden van externe documenten zijn o.a.:

- normen en voorschriften inclusief de bewakingsmethodiek m.b.t. de geldigheid hiervan
- werkplaatshandboeken
- RIE
- handleidingen van software
- klanteisen

Tip

Om een breed draagvlak te verkrijgen: stel documenten op in samenwerking met alle betrokken medewerkers. Bespreek wijzigingen op het werkoverleg.

2.5.11 Interne schouwingen

Gedocumenteerde procedure

Het VDB dient jaarlijks schouwingen uit te voeren over het gehele kwaliteitszorgsysteem. Deze schouwingen dienen in een planning te worden opgenomen. Schouwingen dienen uitgevoerd te worden door een daartoe opgeleid persoon. De resultaten van de schouwingen dienen gerapporteerd te worden, minimaal onder vermelding van onderstaande punten:

- naam schouwer
- datum schouwing
- geschouwd proces / geschouwde processen
- geconstateerde ondervindingen
- afgesproken vervolgacties
- controledatum ten aanzien van de afgesproken vervolgacties
- verificatie van de vervolgacties

Toelichting

Zorg dat te ondernemen vervolgacties op tijd worden uitgevoerd; neem deze bijvoorbeeld op in de planning.
Houd duidelijk bij welke schouwingen zijn uitgevoerd en sla de registraties deugdelijk op.

Tip

Maak gebruik van een standaardformulier (al dan niet elektronisch) om de schouwing op te rapporteren.

2.5.12 Kwaliteit-, Arbo & Milieuplanning

Het VDB dient een KAM-planning op te stellen waarin minimaal het volgende staat opgenomen:

- intern onderhoud en inspecties
- externe keuringen en inspecties
- overleg
- controle en opvolging erkenningen en vergunningen
- te volgen (herhalings)opleidingen
- Plan van Aanpak voortkomend uit het RIE-rapport

Toelichting

-

Tip

Het is raadzaam één overzichtelijke planning te maken van alle acties die u uit moet voeren. Eventueel kunt u de punten die u als PVA vanuit het RIE-rapport hebt opgesteld opnemen in de planning i.p.v. er een apart document van te maken.

2.5.13 Kwaliteit-, Arbo & Milieuplanning KZD***

Is 2.5.12, plus

- functioneringsgesprekken
- managementoverleg KAM-systeem
- uitvoering schouwingen
- opvolging uitgevoerde schouwingen

Toelichting

Tip

-

3.0.0 Bedrijfsproces

3.0.1 Omschrijving bedrijfsproces

Er dient een processchema opgesteld te worden (of meerdere), waaruit duidelijk blijkt welke hoofdactiviteiten (hoofdprocessen) in het bedrijf te onderscheiden zijn om het product tot stand te brengen, en welke controlepunten tijdens of tussen de activiteiten (processen) aanwezig zijn.

Toelichting

Het bedrijfsproces moet voor de betreffende KZD-norm in kaart worden gebracht.

- Welke hoofdactiviteiten (hoofdprocessen) kunnen worden onderscheiden?
Bijv.: demontage, onderdelenhandel e.d.
- Welke subprocessen liggen daaraan ten grondslag?
Bijv: inkoop, magazijn, administratie e.d.
- Welke controlepunten zijn aanwezig?
Bijv: controle na vloeistofvrij maken, controle onderdelenkwaliteit tijdens demontage, eindcontrole onderdelenkwaliteit bij afleveren of verzenden etc.

Maak het schema inclusief een overzicht van rechtspersonen (bv-structuur e.d.) en bedrijfsactiviteiten met -locaties.

Tip

De bedrijfsbeschrijving vanuit aanvraag voor de milieuvergunning kan vaak als basis worden gebruikt.

3.1.0 INKOOP

3.1.1 Vervoer

Het VDB dient in staat te zijn voertuigen op te kunnen (laten) halen.

Toelichting

Dit kan met eigen vervoer of via een overeenkomst met derden worden bereikt.

Tip

-

3.1.2 Biedingen

Het VDB dient al haar biedingen eenduidig te omschrijven en te archiveren.

Biedingen dienen minimaal een maand bewaard te worden.

Toelichting

Biedingen kunnen onder andere mondeling, telefonisch, per fax, per e-mail of via het internet worden gedaan. Onder een *eenduidige* bieding kunt u de volgende registraties verstaan:

- identiteit voertuig
- schadeomschrijving
- geboden bedrag
- contactpersoon aanbieder
- locatie en contactpersoon bij betreffende voertuig
- contactpersoon VDB
- datum bieding

Tip

Sla uw geregistreerde, gefaxte of afgedrukte biedingen op in een ordner met de volgende tabbladindeling:

- geboden
- toegekend
- op te halen
- opgehaald en goedgekeurd

3.1.3 Toegekende biedingen

Het VDB dient een duidelijk onderscheid te maken in biedingen die onderhanden zijn en toegekende biedingen die het afnemen van een voertuig tot gevolg hebben.

Toelichting

-

Tip

Sla uw geregistreerde, gefaxte of afgedrukte biedingen op in een ordner met de volgende tabbladindeling:

- geboden
- toegekend
- op te halen
- opgehaald en goedgekeurd

3.1.4 Afmelding

Het VDB dient geautomatiseerd en on-line voertuigen voor demontage af te melden bij de RDW.

Toelichting

-

Tip

-

3.1.5 Inkoopcontrole

Het VDB dient op basis van de toegekende bieding de leverancier te controleren op het nakomen van de overeengekomen afspraken

Toelichting

-

Tip

Sla uw geregistreerde, gefaxte of afgedrukte biedingen op in een ordner met de volgende tabbladindeling:

- geboden
- toegekend
- op te halen
- opgehaald en goedgekeurd

3.1.6 Ingenomen voertuigen

Het VDB dient een systeem te gebruiken voor het registreren van de status van alle ingenomen voertuigen.

Afspraken met leveranciers over opslag en demontage van ingekochte voertuigen, verkoop van gedemonteerde onderdelen en materialen alsmede de aantoonbaarheid van deze processen, dienen schriftelijk vastgelegd te zijn en bekend te zijn bij alle medewerkers.

Elk ingenomen voertuig en elk gedemonteerd onderdeel waarop speciale afspraken van toepassing zijn, dienen als zodanig geïdentificeerd te zijn.

Het VDB moet van alle binnengekomen wrakken die in ORAD zijn gemeld een lijst bijhouden met de kentekens van de voertuigen die een airco bevatten.

Toelichting

De status van alle voertuigen (administratieve toestand waarin de voertuigen zich bevinden) dient bekend en inzichtelijk te zijn:

- ORB
- ORAD
- Voertuigen zonder kenteken (uit het buitenland)
- Voertuigen waarop speciale afspraken van toepassing zijn (bijv. voertuigen ingekocht met een demontageverklaring conform Bedrijfsregeling 16 van het Verbond van Verzekeraars).

Tip

-

3.1.7 Ingekochte gebruikte onderdelen

Het VDB dient een inkoopadministratie bij te houden voor ingekochte gebruikte onderdelen.

Toelichting

Ook van ingekochte gebruikte onderdelen genoemd in bijlage 4.2.4 moet de herkomst traceerbaar zijn, in dit geval minimaal tot de leverancier.

Tip

-

3.2.0 DEMONTAGE

3.2.1 Demontage

- Er dient conform Arbo- en milieuwetgeving

Toelichting

-

Tip

-

verantwoorde demontage plaats te vinden binnen de vergunde inrichting.

3.2.2 Demontage-instructie ten behoeve van product hergebruik

Gedocumenteerde procedure

Het VDB dient ervoor te zorgen dat geregistreerd wordt welke onderdelen gedemonteerd dienen te worden t.b.v. orderafhandeling.

Toelichting

-

Tip

Bijvoorbeeld m.b.v. een lijst van te demonteren onderdelen op basis van orderafhandeling. Maak deze eenvoudig, waarbij de meest gangbare onderdelen kunnen worden afgevinkt. Een demontagelijst is handig als werkvoorbereiding, zeker als de leidinggevende afwezig is, en voorkomt discussies achteraf over het wel of niet gedemonteerd moeten hebben van een onderdeel.

3.2.3 Controle onderdelen

Het VDB dient tijdens het demontageproces zorg te dragen voor de visuele controle op onderdelen en op geschiktheid. Onderdelen die niet geschikt zijn voor hergebruik moeten niet meer voor verkoop worden aangeboden.

Toelichting

Visuele controle op functionaliteit en kwaliteit.

Tip

3.2.4 Identificatie en herleidbaarheid onderdelen

Gedocumenteerde procedure

Het VDB dient tijdens het demontageproces zorg te dragen voor het herleidbaar maken van alle onderdelen die in bijlage 4.2.4 staan opgenomen en voor het identificeren van alle gedemonteerde onderdelen, met uitzondering van onderdelen bestemd voor bulkverkoop. Onderdelen die niet origineel zijn dienen als zodanig gemarkeerd te worden.

Toelichting

Label de onderdelen o.v.v. een uniek nummer, zijnde het kenteken of een uniek bedrijfsnummer dat via een administratief systeem gekoppeld is aan het kenteken.

Tip

Vanaf KZD*** dient m.b.t. deze eis een gedocumenteerde procedure aanwezig te zijn.

Onderdelen waarvoor aparte afspraken gelden met toeleveranciers danwel afnemers, dienen als zodanig geïdentificeerd te zijn. De afspraken dienen schriftelijk vastgelegd te zijn en bekend te zijn bij alle relevante medewerkers.

Van deze voertuigen en onderdelen dient ook de herkomst vastgelegd te zijn.

3.2.5 Administratie afvalstromen

Er dienen overzichten te zijn van alle:

- gedemonteerde voertuigwrakken.
- afgevoerde voertuigwrakken
- afgevoerde afvalstoffen
- afgevoerde restmaterialen
- afgevoerde koudemiddelen

Toelichting

-

Tip

Indien niet geautomatiseerd: maak een overzichtlijk dossier, inclusief alle relevante registraties (weegbonnen, afgetekende pakbonnen e.d.).

3.3.0 OPSLAG

3.3.1 Opslag onderdelen

Het VDB dient alle gebruikte onderdelen verantwoord op te slaan conform de geldende milieuvergunningen en Arbo-eisen.

Geclassificeerde onderdelen dienen zodanig te worden opgeslagen dat achteruitgang van de onderdelen zoveel mogelijk voorkomen wordt.

Toelichting

-

Tip

Denk aan praktische logistieke zaken als het opslaan van snellopende onderdelen in de buurt van de verkoopbalie en het plaatsen van zwaardere onderdelen op prettige tilhoogte.

3.3.2 Voorraadbeheer onderdelen

Voorraadbeheerssysteem

Het VDB dient een voorraadbeheerssysteem te hanteren dat deugdelijke informatie verschaft over de identificatie, de herleidbaarheid en het wel of niet op voorraad zijn van het onderdeel. Geclassificeerde onderdelen dienen zodanig te worden opgeslagen dat achteruitgang van de onderdelen voorkomen wordt.

Toelichting

Minimale opslageis voor geclassificeerde (geoffreerde) onderdelen is een overdekt magazijn.

-
-

Tip

Plaatwerk bijvoorbeeld opslaan in houten rekjes.

3.3.3 Opslag afval- en restmaterialen

Het VDB dient afvalstoffen en restmaterialen conform de Wet Milieubeheer, de vergunningsvoorschriften, de huidige ARBO-wet en de voorschriften van de afnemer op te slaan en af te voeren, alsmede goed toegankelijk voor de inzamelaar op te slaan.

Het VDB dient tijdens het demontageproces zorg te dragen voor de visuele controle van afvalstoffen en restmaterialen zodat deze conform de eisen vanuit de wetgeving en vanuit de afnemer kunnen worden opgeslagen en afgevoerd.

Toelichting

Voor ARN-contractanten gelden de ARN-eisen.

ARN-voorschrift: minimaal 75 m2 op eigen terrein voor de opslag van de ARN-containers

Tip

Bespreek de eisen van de afnemer en vervoerder o.a. tijdens het werkoverleg.

3.4.0 VERKOOP EN UITLEVERING

3.4.1 Garantie

Het VDB dient een omruil-, reparatie- of geld terug garantie te hanteren indien defecte onderdelen, geleverd door het VDB, geretourneerd worden.

Toelichting

Zorg dat de garantievoorwaarden voor de klant beschikbaar zijn: bijvoorbeeld op de achterzijde van de factuur en/of zorg dat ze beschikbaar zijn bij de balie.
Een vereiste garantietermijn is eigen ondernemerskeuze m.u.v. eventuele contractuele overeenkomsten met afnemers.

Tip

-

Denk aan de wettelijke verplichtingen ten aanzien van consumentenrecht.

3.4.2 Leveringsvoorwaarden

Het VDB dient aan al haar afnemers de gedeponeerde actuele leveringsvoorwaarden ter beschikking te stellen. Bestaande afnemers dienen geïnformeerd te worden over wijzigingen in leveringsvoorwaarden.

Toelichting

Vóór de transactie moeten de voorwaarden aan de afnemer ter beschikking worden gesteld.

Tip

-

3.4.3 Classificatie technische onderdelen

Gedocumenteerde procedure

Indien door een klant een geclassificeerd technisch onderdeel wordt gevraagd, dient het VDB, alvorens te offeren, de betreffende technische onderdelen conform de criteria die in bijlage 4.2.3 staan opgenomen en zijn bedoeld voor verkoop onder certificaat, te classificeren door een daartoe bevoegde en opgeleide medewerker.

Toelichting

-

Tip

U kunt alle onderdelen alvast geclassificeerd opslaan, zodat u in uw voorraadadministratie sneller ziet of een onderdeel überhaupt in aanmerking komt voor offeren.

3.4.4 Classificatie carrosseriedelen

Gedocumenteerde procedure

Indien door een klant een geclassificeerd onderdeel wordt gevraagd, dient het VDB, alvorens te offeren, de betreffende carrosseriedelen conform de criteria die in bijlage 4.2.2 staan opgenomen en zijn bedoeld voor levering onder certificaat, te classificeren door een daartoe bevoegde en opgeleide medewerker.

Toelichting

-

Tip

U kunt alle onderdelen alvast geclassificeerd opslaan, zodat u in uw voorraadadministratie sneller ziet of een onderdeel überhaupt in aanmerking komt voor offeren.

3.4.5 Offreren

Gedocumenteerde procedure

Uitgebrachte offertes/aanbiedingen dienen duidelijk te worden opgesteld en terugvindbaar te worden opgeslagen.

Toelichting

Van uitgebrachte schriftelijke offertes/aanbiedingen dient bekend te zijn:

Tip

-

- welke onderdelen het betreft, en indien de afnemer dit wenst inclusief classificatiecode
- welke prijzen zijn geoffreerd
- wie de contactpersoon van de aanvrager is
- wie de contactpersoon binnen het VDB is
- wat de datum van de offerte is
- wat de verloopdatum van de offerte is
- wat de eventuele speciale afspraken zijn

Aan deze normeis wordt automatisch voldaan wanneer standaardprijzen gehanteerd worden en zodoende offreren slechts het verschaffen van prijsinformatie inhoudt.

Indien het een schriftelijke offerte betreft dient ook de geldigheidsduur van de offerte kenbaar gemaakt te worden.

3.4.6 Reserveren

Gedocumenteerde procedure

Indien met zakelijke afnemers in het kader van het offreren een reserveringstermijn wordt afgesproken, dient het VDB deze te hanteren en deze reservering binnen het bedrijf kenbaar te maken.

Toelichting

-

Tip

-

3.4.7 Orderaanne

Gedocumenteerde procedure

Orders dienen duidelijk en terugvindbaar te worden geregistreerd.

Bij een orderaanne dient rekening gehouden te worden met eventuele afspraken met toeleveranciers danwel afnemers over welke onderdelen wel of niet mogen worden aangeboden.

De orderverwerking dient gekoppeld te zijn aan het voorraadbeheersysteem, zodat deugdelijke identificatie, herleidbaarheid en aanwezigheid van onderdelen gegarandeerd is.

Toelichting

Van orders dient bekend te zijn, indien van toepassing:

- welke onderdelen het betreft, en indien de afnemer dit wenst inclusief classificatiecode
- wat de eventuele speciale afspraken zijn met toeleveranciers danwel afnemers
- welke prijzen zijn overeengekomen
- wie de contactpersoon van de aanvrager is
- wie de contactpersoon binnen het VDB is
- wat de datum van de order is
- wat het ordernummer is
- welke leveringsdatum is overeengekomen

Indien de afnemer dit wenst, dient het VDB een schriftelijke orderbevestiging te sturen.

Tip

-

3.4.8 Orderwijzigingen

Indien blijkt dat overeengekomen orders niet nagekomen kunnen worden of als door toedoen van de afnemer de order wijzigt, dient de afnemer hiervan op de hoogte te worden gesteld en dient dit binnen het VDB duidelijk kenbaar te worden gemaakt.

Toelichting

-

Tip

-

3.4.9 Eindcontrole

Gedocumenteerde procedure

Het VDB dient vlak voor het verpakken ten behoeve van verzending danwel vlak voor het overhandigen van de te leveren onderdelen, deze te controleren op de juistheid van de levering. Bij verzending dient de order dient bij wijze van goedkeuring geparafeerd te worden (indien van toepassing o.v.v. de classificatiecode).

Toelichting

-

Tip

-

3.4.10 Leveringsdocumenten

De levering via verzending dient vergezeld te gaan van een pakbon/vrachtbrief, waarop duidelijk staat vermeld:

- welk ordernummer het betreft
- welke onderdelen geleverd zijn, en indien van toepassing o.v.v. de classificatiecodes
- welke onderdelen nageleverd worden, en indien van toepassing o.v.v. de classificatiecodes
- de verzenddatum
- de van toepassing zijnde garantie

De levering via de balie dient vergezeld te gaan van een afgiftebon waarop duidelijk staat vermeld:

-
- welke onderdelen geleverd zijn, en indien van toepassing o.v.v. de classificatiecodes
- de overeengekomen prijzen van de onderdelen
- de leverdatum
- de van toepassing zijnde garantie

Toelichting

-

Tip

-

3.4.11 Verpakking en verzending

Het VDB dient de levering deugdelijk te verpakken om achteruitgang tijdens het transport te voorkomen en de leveringsdocumenten aan de verpakking toe te voegen. Afspraken met afnemers ten aanzien van verpakking en verzending moeten in acht worden genomen zoals bijvoorbeeld aanbieden van onderdelen in de nachtcontainer.

Toelichting

Dit kan door middel van een eigen transportdienst of via een externe transporteur.
Zorg voor voldoende verpakkingsmateriaal, een goede inpakplek en een vaste plek waar ingepakte onderdelen wachten op verzending.

Tip

-

3.4.12 Verkoopadministratie

Zakelijke afnemers dienen een op naam gestelde factuur te ontvangen.

Alle verkoopdocumenten omtrent een order dienen minimaal 7 jaar te worden gearhiveerd.

Toelichting

-

Tip

Maak klantendossiers met bijvoorbeeld:

- de order
- de factuur
- de transportdocumenten

4.0.0 Supplementen

4.1.0 ALGEMEEN

4.2.0 BIJLAGEN

4.2.1 Opleidingen

Opleiding	Frequente herhalingscursussen	Autodemontage	Truckdemontage	Motorfietsdemontage
Instructie onderdelendemontage t.b.v. onderdelen voor hergebruik	bij indiensttreding	x	x	x
Opleiding Aircodemontage	éénmalig	x	x	
Opleiding BedrijfsHulpVerlener	éénmaal per twee jaar	x	x	x
Opleiding onderdelenclassificatie (alleen bij KZD***)	éénmaal per twee jaar	x	x	x

Opleidingsinstanties

Training	Info bij:
Classificatie (alleen bij KZD***)	STIBA tel : 073 64 10 075
Aircodemontage	ARN tel: 020 66 13 181 STIBA tel: 073 64 10 075 STEK tel: 035 54 27 520
BHV	GG&GD EVO Arbo-diensten

4.2.2 Classificatiecriteria carrosseriedelen

Classificatiecode	Omschrijving
A1	Dit is "Als nieuw" kwaliteit. Aan deze onderdelen dient geen extra arbeid te worden uitgevoerd. Het onderdeel heeft geen roest en geen beschadigingen. Hooguit kan er sprake zijn van lichte krasjes welke met een poetsmachine te verwijderen zijn.
A2	Dit is een licht beschadigd onderdeel zonder roest. Voor een oudere auto is dit onderdeel zonder verdere inspanning veelal acceptabel. Voor montage op een nieuwere auto moet het onderdeel zeker gespoten worden. Eventuele deukjes kunnen met een mespuntje plamuur worden verholpen.
A3	Dit is een beschadigd onderdeel zonder roest waaraan uitdeuk-, plamuur en spuitwerk noodzakelijk is. De reparatietijd bedraagt maximaal 1 uur.
A4	Dit is een beschadigd onderdeel zonder roest waaraan uitdeuk-, plamuur en spuitwerk noodzakelijk is. De reparatietijd bedraagt meer dan 1 uur, maar maximaal 2 uur.
B1-B4	Als A1-A4, maar met oppervlakkige roest.
C1-C4	Als A1-A4, maar met roestig, net geen gat.
D1-D4	Als A1-A4, maar met gaten ontstaan door roest.
R1-R4	Als A1-A4, maar roest/gaten gerepareerd.
X	Dit onderdeel is niet op kwaliteit gecontroleerd.

4.2.3 Classificatiecriteria technische delen

Classificatiecode	Omschrijving
in ontwikkeling	

4.2.4 Verplicht herleidbare onderdelen

Verplicht herleidbare onderdelen (vanaf KZD)**

Ten behoeve van de verkeersveiligheid en van fraudebestrijding dient het VDB (uitgezonderd motorfietsdemontagebedrijf) van onderstaande onderdelen de herleidbaarheid aan te kunnen tonen.

- Airbag
- Complete aandrijflijn (aandrijfassen, voor- en achteras, ophangingscomponenten)
- Cilinderkop
- Computerkast
- Kop- en kanten
- Motor
- Plaatwerk
- Versnellingsbak

Verplicht herleidbare onderdelen motorfietsdemontagebedrijf (vanaf KZD)**

- Voorwiel
- Voorvork
- Kuip
- Tellerpartij
- Cockpit
- Radiator
- Frame
- Motorblok

4.2.5 Verplichte voorzieningen

Verplichte voorziening voor	Aanbevolen middel	CE-keur (bij bouwjaar vanaf 1 januari 1995)	Uitvoering activiteit door derden mogelijk (contract)
Heffen van auto's	Hefbrug	Ja	
Afnemen van banden	Bandafneeminrichting	Ja	
Intern transport	Heftruck	Ja	
Extern transport	Aanhanger / vrachtwagen	Nee	Ja
Hijsen	Hijsinstallatie / takel	Ja	
Aftappen van brandstoffen en remvloeistof (gesloten systeem)	Aftapinstallatie	Ja	
Afzuigen van koudemiddel airconditioning tenzij demontage aantoonbaar wordt uitbesteed aan een erkend bedrijf (bijv. STEK)	Manometerset + airco-afzuigapparaat + weegschaal met nauwkeurigheid 0,1 kg + retourcilinder(s) per type koudemiddel tenzij inzameling en verwerking een gecombineerde inzameling en verwerking van koudemiddelen mogelijk maakt	Ja	Ja
Verwijderen van overige vloeistoffen	Lekbakken	Nee	
Genereren van perslucht	Compressor	Ja	
Telefonische en elektronische bereikbaarheid		Ja	
Heffen van motorfietsen	Hefbrug voor motorfietsen	Ja	
Heffen van trucks	Geschikte truckhef-/hijsinrichting	Ja	
Heffen van aanverwante voertuigen (o.a. tractoren)	Passend bij het voertuig, bijvoorbeeld garagekrik onder versnellingsbak en achterwielen, verder zie Hijsen	Ja	

ARN-contractanten dienen over de bedrijfsmiddelen te beschikken conform de ARN-bedrijfsmiddelenlijst.

4.2.6 Bewaartermijnen documenten

Onderstaande lijst geeft een overzicht van documenten en hun bewaartermijnen. Daar waar de kolom wettelijk staat ingevuld, geldt een wettelijke bewaartermijn.

Document	KZD *, **, ***	Bewaar- termijn	Wettelijk/ Advies	Wettelijk	Toelichting
(Bijna-)ongevallenregistratie	*	7 jaar	A		
Administratie (o.a. alle facturen en andere financiële zaken)	*	7 jaar	W	Wet inzake rijksbelastingen	Gehele administratie incl. alle correspondentie
Afvalbonnen	*	3 jaar 7 jaar	W A	Provinciale Milieu- verordening	
Biedingen voertuigen	**	1 jaar	A		
Contracten	*	Looptijd + 10 jaar	A		Onderhoudscontracten apparatuur, koopcontracten, personeelscontracten, e.d.
Controledocumenten apparatuur en voorzieningen	*	3 jaar	W	Provinciale milieuvergunning	o.a. STEK- en KIWA- documenten en keuringen
Jaarstukken	*	10 jaar	A	Kamer van koophandel	
Klachten	*	6 jaar	A		
Klanttevredenheidsonderzoeken	***	6 jaar	A		
Loonadministratie	*	5 jaar	W	Loonadministratiebesluit/ Wet op de loonbelastingen	Advies: 7 jaar voor belastingdienst
Notulen functioneringsgesprekken	***	7 jaar	A		
Notulen managementcontrole	***	7 jaar	A		
Notulen werkbesprekingen	*	7 jaar	A		Aangeven lijn bedrijfsvoering en belastingzaken
Schouwingrapporten	***	6 jaar	A		
Tekortkomingen geconstateerd door derden	*	7 jaar	A		
Tekortkomingen intern	***	7 jaar	A		
Uitgebrachte offertes	***	1 jaar	A		Looptijd van de offerte + 1 jaar

4.2.7 Overeenkomst tussen ISO9001:2000 en KZD*** (Informatief)

NEN-EN-ISO-9001, versie 2000	KwaliteitsZorg Demontage***
Paragraaf nr. en omschrijving	Noirmparagraaf nr. en omschrijving
4. Kwaliteitsmanagementsysteem	
4.1 Algemene eisen	3.0.1 Beschrijving Bedrijfsproces
4.2 Documentatie-eisen	2.5.10 Documentenbeheer, 2.5.5 Registraties, 2.5.6 Registraties KZD***
5. Directieverantwoordelijkheid	
5.1 Betrokkenheid van de directie	2.1.6 Directieverklaring
5.2 Klantgerichtheid	2.5.3 Klanttevredenheid
5.3 Kwaliteitsbeleid	2.1.6 Directieverklaring
5.4 Planning	
5.4.1 Kwaliteitsdoelstellingen	2.5.8 Managementoverleg KAM-systeem
5.4.2 Planning van het kwaliteitsmanagementsysteem	2.5.12 KAM-planning, KAM-planning KZD***
5.5 Verantwoordelijkheid, bevoegdheid en communicatie	
5.5.1 Verantwoordelijkheid en bevoegdheid	2.2.8 Functieomschrijvingen
5.5.2 Directievertegenwoordiger	2.2.6 KAM-functionaris
5.5.3 Interne communicatie	2.2.7 Werkoverleg, 2.2.8 Functioneringsgesprekken, 2.5.8 Managementoverleg KAM-systeem
5.6 Beoordeling door het management	
5.6.1 Algemeen	2.5.8 Managementoverleg KAM-systeem
5.6.2 Input voor beoordeling	2.5.7 Analyse van KAM-registraties
5.6.3 Output voor beoordeling	2.5.8 Managementoverleg KAM-systeem
6. Management van middelen	
6.1 Beschikbaar stellen van middelen	2.4.3 Middelen, 2.3.0 Opleidingen
6.2 Personeel	
6.2.1 Algemeen	2.2.5 Functieomschrijvingen, 2.3.0 Opleidingen
6.2.2 Bekwaamheid, bewustzijn en training	2.2.5 Functieomschrijvingen, 2.3.0 Opleidingen, 2.2.8 Functioneringsgesprekken
6.3 Infrastructuur	2.4.0 Bedrijfshuisvesting
6.4 Werkomgeving	2.4.0 Bedrijfshuisvesting
7. Realisatie van producten	
7.1 Planning van het realiseren van het product	3.0.0 Bedrijfsproces
7.2 Aan de klant gerelateerde processen	
7.2.1 Bepaling van producteisen	3.4.0 Verkoop en Uitlevering
7.2.2 Beoordeling van producteisen	3.4.0 Verkoop en Uitlevering
7.2.3 Communicatie met de klant	3.4.0 Verkoop en Uitlevering
7.3 Ontwerp en/of ontwikkeling	-
7.4 Inkoop	
7.4.1 Inkoopproces	3.1.0 Inkoop
7.4.2 Inkoopgegevens	3.1.0 Inkoop
7.4.3 Verificatie van het ingekochte product	3.1.0 Inkoop
7.5 Productie en het leveren van diensten	
7.5.1 Beheersing van productie en het leveren van diensten	3.0.0 Bedrijfsproces
7.5.2 Geldigverklaring van processen voor productie en het leveren van diensten	2.5.10 Documentenbeheer
7.5.3 Identificatie en naspeurbaarheid	3.2.4 Identificatie en herleidbaarheid onderdelen, 3.4.6 Reserveren, 3.4.12 verkoopadministratie
7.5.4 Eigendom van de klant	-
7.5.5 Instandhouding van het product	3.3.0 Opslag, 3.4.0 Verkoop en uitlevering
7.6 Beheersing van bewakings- en meetapparatuur	2.4.6 Meetapparatuur
8. Meting, analyse en verbetering	
8.1 Algemeen	2.5.0 KAM-systeem
8.2 Bewaking en meting	
8.2.1 Klanttevredenheid	2.5.3 Klanttevredenheid
8.2.2 Interne audit	2.5.11 Interne schouwingen
8.2.3 Bewaking en meting van processen	2.5.11 Interne schouwingen,
8.2.4 Bewaking en meting van producten	3.2.3 Controle onderdelen
8.3 Beheersen van afwijkende producten	3.2.3 Controle onderdelen
8.4 Analyse van gegevens	2.5.7 analyse KAM-registraties
8.5 Verbetering	
8.5.1 Continue verbetering	2.5.8 Managementcontrole
8.5.2 Corrigerende maatregelen	2.5.2 Klachten en externe tekortkomingen, 2.5.4 Interne tekortkomingen
8.5.3 Preventieve maatregelen	-